

Principios para tramitar las reclamaciones de los clientes

Nuestro objetivo es ofrecerle siempre, como cliente de FV Frankfurter Vermögen AG o cliente potencial de

FV Frankfurter Vermögen AG, para ofrecerle el mejor servicio posible y satisfacer sus expectativas.

Si, a pesar de todo, tiene algún motivo de queja, no dude en ponerse en contacto con nosotros.

póngase en contacto con nosotros. Por supuesto, la tramitación y la aclaración seguirán siendo gratuitas para usted.

Cómo ponerse en contacto con nosotros - Puede enviarnos su reclamación por correo postal, correo electrónico, fax

o por teléfono:

FV Frankfurter Vermögen AG

Gestión de reclamaciones

Rombergweg 25A

61462 Königstein

Correo electrónico: info@frankfurter-vermoegen.com

Fax: +49 6172 945 95 99

Teléfono: +49 6174 955 94 0

Necesitamos esta información para poder responder a sus quejas de la mejor manera posible y sin demora.

y sin demora. Por ello, le pedimos que nos facilite la siguiente información:

- su nombre y dirección
- el momento en que se produjo el hecho desencadenante de la denuncia
- el producto o servicio al que se refiere la reclamación
- Descripción exacta de su preocupación

Esto es lo que puede esperar de nosotros:

Todas las reclamaciones se tramitarán en el marco de nuestro proceso de gestión de reclamaciones. Cuando recibamos su queja, le enviaremos un acuse de recibo. Tramitaremos su queja sin demora. Por regla general, la tramitación final de su queja no debería tardar más de 10 días laborables. Si, en casos concretos, fuera necesario más tiempo, le informaremos al respecto.